



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

SUBSECRETARÍA DE DEFENSA
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PUBLICACIONES
Y PATRIMONIO CULTURAL



**CARTA DE SERVICIOS
DE LA COLECCIÓN MUSEOGRÁFICA
DEL REAL INSTITUTO
Y OBSERVATORIO DE LA ARMADA**

2026 – 2029



ÍNDICE.

1. Datos identificativos y fines de la colección museográfica.
 - 1.1. Datos identificativos.
 - 1.2. Fines.
2. Servicios de la colección museográfica.
 - 2.1. Exposición permanente.
 - 2.2. Exposiciones temporales.
 - 2.3. Visitas en grupos.
 - 2.4. Actividades culturales y educativas.
 - 2.5. Archivo.
 - 2.6. Biblioteca.
 - 2.7. Acceso del personal investigador a los fondos museísticos y documentales.
 - 2.8. Publicaciones.
 - 2.9. Sitios web.
 - 2.10. Servicios complementarios.
3. Derechos del personal usuario.
 - 3.1. Derechos constitucionales.
 - 3.2. Derechos genéricos.
 - 3.3. Derechos específicos.
4. Participación del personal usuario.
5. Normativa reguladora.
 - 5.1. Normativa específica de la colección museográfica.
 - 5.2. Normativa general de los museos de titularidad estatal.

6. Quejas y sugerencias.
 - 6.1. Formas de presentación.
 - 6.2. Tramitación y contestación.
 - 6.3. Efectos.
7. Compromisos de calidad.
8. Indicadores del nivel de calidad.
9. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.
 - 9.1. Medidas de igualdad de género.
 - 9.2. Medidas de acceso al servicio y mejora de las condiciones de prestación.
 - 9.3. Compromiso ético de actuación del personal.
10. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
 - 10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.
 - 10.2. Gestión de calidad.
 - 10.3. Gestión medioambiental.
11. Medidas de subsanación.
12. Información complementaria.
 - 12.1. Horarios.
 - 12.2. Precios.
 - 12.3. Reserva de entradas online y telefónica.
 - 12.4. Accesos.
 - 12.5. Direcciones y contactos.
 - 12.6. Año de publicación y periodo de vigencia.

12.7. Otros datos de interés.

12.8. Unidad responsable de la Carta de Servicios.

1. Datos identificativos y fines de la colección museográfica.

1.1. Datos identificativos.

La Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada (ROA) está adscrita al Ministerio de Defensa bajo la dependencia orgánica de la Jefatura de Servicios Generales y Asistencia Técnica (JESAT) y funcional de la Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa.

En 1753, a propuesta de Jorge Juan y Santacilia, se creaba el Real Observatorio de Cádiz con fines vinculados a la navegación y a la astronomía. En el año 1798 era trasladado al edificio diseñado por el Marqués de Ureña en la Real Isla de León (San Fernando), su actual ubicación. Desde 1753 ha mantenido una actividad científico-administrativa ininterrumpida, lo cual ha resultado en un patrimonio de enorme interés para la investigación. Este patrimonio museográfico permite conocer de primera mano la evolución del instrumental científico relacionado con la Astronomía, la Geodesia, el cálculo de Efemérides o el mantenimiento de la Hora Oficial Española.

En la actualidad la colección museográfica está compuesta por más de un millar de piezas de instrumentos científicos, desde el siglo XVIII, hasta el siglo XX. Complemento de esta colección, para comprenderla y estudiarla, son su patrimonio documental conservado en el archivo y su patrimonio bibliográfico conservado en su biblioteca.

1.2. Fines.

De acuerdo con el artículo 59.3 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, con el artículo 1 del Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos y con lo establecido en el artículo 2 del citado Real Decreto, la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada tiene por objetivo la consecución de los siguientes fines:

- La conservación, catalogación, restauración y exhibición ordenada de sus colecciones.

- La investigación en el ámbito de sus colecciones o de su especialidad.
- La organización periódica de exposiciones científicas y divulgativas acordes con la naturaleza de la colección museográfica.
- La elaboración y publicación de catálogos y monografías de sus fondos.
- El desarrollo de una actividad divulgativa y didáctica respecto a sus contenidos.
- Cualquier otra función que en sus normas estatutarias o por disposición legal o reglamentaria se le encomiende.

2. Servicios de la colección museográfica.

2.1. Exposición permanente.

- La Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada exhibe cerca de 240 fondos. Aproximadamente son 400 metros cuadrados de espacio expositivo, repartidos entre el edificio principal y otras dependencias del Observatorio. A lo largo de las ocho salas del edificio principal se exponen piezas relacionadas con la navegación, la astronomía, la geodesia, el cálculo de efemérides y la hora. El recorrido se completa con el «Pabellón de la Carta del Cielo» (astronomía) y el edificio de «La Sección Hora» desde el que se mantiene el patrón de la unidad básica de tiempo (el segundo), la escala de «Tiempo Universal Coordinado UTC (ROA)» y se difunde la hora legal española. A través de todas ellas se puede hacer un recorrido por la evolución del instrumental científico, que, además, permite conocer tanto la entrada de los saberes científicos en España a través de la Armada, así como las labores científicas desarrolladas por las diferentes secciones del Observatorio a lo largo de su existencia.
- Además de esto, la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada cuenta con una serie de exposiciones virtuales en la página web de la institución, accesibles de manera libre y gratuita en:

<https://armada.defensa.gob.es/ArmadaPortal/page/Portal/ArmadaEspañola/cienciaobservatorio/prefLang-es/12ExposicionesVirtuales--00exposicionesvirtuales>

2.2. Exposiciones temporales.

Para completar la exposición permanente y difundir el patrimonio de Defensa conservado en el Real Instituto y Observatorio de la Armada, el centro está abierto a colaborar con otras instituciones, nacionales o internacionales, prestando sus fondos patrimoniales a exposiciones temporales de acuerdo con la normativa vigente.

2.3. Visitas en grupos.

- El Real Instituto y Observatorio de la Armada ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas gratuitas a particulares y a grupos de particulares, de asociaciones y de estudiantes de 4º de la ESO en adelante.
- Para las visitas guiadas es necesario contar con la debida reserva previa y normalmente se realizarán por la mañana de días laborales. Excepcionalmente y por razones muy justificadas se podrán autorizar visitas fuera del horario habitual.
- Las visitas de grupos al Real Instituto y Observatorio de la Armada (mínimo quince personas, máximo treinta y cinco personas) o a Torre Alta (máximo diez personas) realizarán la reserva directamente con el Observatorio a través del teléfono 956 545 099 o del correo electrónico visitas@roa.es

Cuando una persona o grupos de menos de quince personas deseen visitar el Real Instituto y Observatorio de la Armada, podrán inscribirse en las listas abiertas, a partir de las cuales se crearán grupos de visitas, a través de la Oficina de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de San Fernando en el 956 944 226 o del correo electrónico: turismo@aytosanfernando.org

- A través de los medios de contacto mencionados para realizar la reserva, se solicitarán los datos necesarios a aportar por cada persona para realizar la reserva. Será necesaria la identificación personal en el control de acceso del Observatorio antes de comenzar la visita guiada. Caso contrario no se permitirá el acceso al centro.
- Aunque las visitas son guiadas por personal propio del Observatorio, los grupos deben ir acompañados por la persona responsable o profesorado en todo momento, quienes serán responsables del personal visitante.

- La duración de la visita guiada al Real Instituto y Observatorio de la Armada es de dos horas, aproximadamente. La visita guiada a Torre Alta tiene una duración aproximada de dos horas.
- No obstante, lo anterior, el Centro se reserva la posibilidad de cambiar la fecha de realización de las visitas autorizadas cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

2.4. Actividades culturales y educativas.

A lo largo del año, el Real Instituto y Observatorio de la Armada desarrolla una serie de actividades culturales y educativas con el objetivo de difundir las actividades científicas que desarrolla el centro, así como el patrimonio que en él se conserva. Buenos ejemplos de ello son el «Café con Ciencia» en el Real Observatorio de la Armada, dentro de la «Semana de la Ciencia» (noviembre), participación en la noche de los museos, en observaciones de fenómenos astronómicos, etc.; actividades con aforo limitado que se publicitarán convenientemente.

Todas estas actividades se difunden a través de los canales propios de la Armada, de la «Fundación Descubre», de la oficina de turismo del Ayuntamiento de San Fernando, de las instituciones que colaboran en ellas, así como de los medios locales.

2.5. Archivo.

A través de la documentación conservada en el Archivo del Real Instituto y Observatorio de la Armada puede conocerse la historia del instrumental científico que conforma la colección museográfica. Para ampliar la información referente a sus fondos, ubicación, acceso, condiciones y servicios prestados puede consultarse la carta de servicios del Archivo del Real Instituto y Observatorio de la Armada.

2.6. Biblioteca.

El patrimonio bibliográfico conservado en la Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada es de suma utilidad para investigar sobre temas relacionados con la historia de la ciencia, la navegación, la astronomía, la geofísica, el cálculo de efemérides, la hora, las expediciones científicas, la cartografía, las matemáticas o la física, entre otros muchos aspectos. Para ampliar la información referente a sus fondos, ubicación, acceso, condiciones y servicios prestados puede consultarse la carta de servicios de la Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada.

2.7. Acceso del personal investigador a los fondos museísticos y documentales.

La sala de investigación del Real Instituto y Observatorio de la Armada es de acceso libre y gratuito previa autorización y presentación de Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Número de Identificación de Extranjeros. Para acceder a ella es necesario solicitar cita previa con una antelación mínima de diez días hábiles a la fecha prevista de la visita, a través del teléfono 956 545 606 o del correo electrónico: biblio@roa.es. Las condiciones de acceso a la sala de investigadores para consultar la documentación de archivo o el fondo bibliográfico se encuentran recogidas en las cartas de servicio del Archivo y de la Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada, respectivamente.

2.8. Publicaciones.

Para completar la actividad de difusión, la publicación del Boletín del Real Instituto y Observatorio de la Armada recoge la publicación de trabajos de investigación realizados con los fondos documentales, bibliográficos y museográficos del observatorio, así como los trabajos científicos publicados por el personal del centro. Esta publicación está accesible de manera libre en:

- <https://publicaciones.defensa.gob.es/libros/colecciones/bolet%C3%ADn-roa.html>

2.9. Sitios web.

Con el objetivo de expandir su presencia a través de Internet la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada cuenta con varios sitios web en el que ofrece información de interés, entre los que están:

- <https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/coleccion-museo-roa/portada>
- <https://armada.defensa.gob.es/ArmadaPortal/page/Portal/ArmadaEspañola/cienciaobservatorio/prefLang-es/11Coleccion>

2.10. Servicios complementarios.

El Real Instituto y Observatorio de la Armada participa en la difusión del patrimonio cultural de Defensa a través de una serie de servicios complementarios, siempre y cuando se cumplan los requisitos legales necesarios para su salvaguarda y conservación y sea autorizada.

3. Derechos del personal usuario.

3.1. *Derechos constitucionales.*

Los derechos constitucionales que protege esta Carta de Servicios son los siguientes:

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).
- Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

3.2. *Derechos genéricos.*

El personal usuario tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y por el personal del museo, que habrán de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, según lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico (artículo 13.d de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

3.3. Derechos específicos.

Igualmente, el personal usuario tiene derecho a:

- Ser informado de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando estos recogidos en normas claramente visibles para el público.
- Ser informado del contenido e itinerario de las exposiciones, tanto de la permanente como de las temporales.
- Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ser informado de las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita.
- Acceder gratuitamente.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

4. Participación del personal usuario.

El personal usuario de la colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada podrá participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de diferentes vías de participación:

- La formulación de quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Real Instituto y Observatorio de la Armada a través del correo postal o del correo electrónico.
- Los cuestionarios de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios que el Real Instituto y Observatorio de la Armada ponga a disposición del personal usuario.
- La donación de publicaciones afines resultado del estudio e investigación utilizando los fondos del

archivo, la biblioteca y la colección museográfica de la institución, así como de otras instituciones.

- La donación de fondos museográficos relacionados con el Real Instituto y Observatorio de la Armada o con la Armada.

5. Normativa reguladora.

5.1. Normativa específica de la colección museográfica.

La normativa específica del museo se encuentra en los siguientes textos legales:

- Instrucción de organización número 01/2011 de 27 de enero 2011 del Almirante Jefe de Asistencia y Servicios Generales del Cuartel General de la Armada, por la que se establece la organización del Real Instituto y Observatorio de la Armada.
- Normas de acceso a sala de investigadores y de consulta de fondos patrimoniales conservados en el Real Instituto y Observatorio de la Armada.

5.2. Normativa general de los museos de titularidad estatal.

La normativa general del museo se encuentra en los siguientes textos legales:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. Modificado por el Real Decreto 64/1994 y Real Decreto 162/2002.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1305/2009, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Orden DEF/2532/2015, de 18 de noviembre, por la que se crea la Red de Museos de Defensa y se definen los procedimientos para la gestión de los bienes muebles del Patrimonio Histórico Español adscritos al Ministerio de Defensa.

6. Quejas y sugerencias.

6.1. Formas de presentación.

El personal usuario podrá presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial en la sala de la colección museográfica o en las oficinas.
- Por correo postal a la dirección: Plaza de las Tres Marinas, s/n, 11100; San Fernando, Cádiz, a la atención de la Dirección del Real Instituto y Observatorio de la Armada.
- Por correo electrónico: secretaria@roa.es / biblio@roa.es

- A través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa:
 - <https://sede.defensa.gob.es/acceda/procedimientos>
- El personal usuario podrá, si así lo desea, ser auxiliado por el personal del museo responsable en su formulación.

6.2. Tramitación y contestación.

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de veinte días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender, en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, la persona interesada no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Ministerio de Defensa para conocer los motivos de la falta de contestación (artículo 16.3 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

- Dirección postal: Paseo de la Castellana, 109; 28071 Madrid.
- Correo electrónico: organizacionymetodos@oc.mde.es

6.3. Efectos.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

7. Compromisos de calidad.

La relación de servicios prestados por la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán conforme a los compromisos de calidad que se detallan a continuación y que hacen referencia, por una parte, a la calidad de la atención e información y, por otra, a la agilidad en la gestión:

- Responder por la secretaría del centro a las solicitudes de reserva de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción en la Secretaría del Real Instituto y Observatorio de la Armada. Estas solicitudes deberán ser tramitadas al menos con quince días hábiles de antelación a la fecha prevista de la visita.
- Informar a la persona investigadora y a la ciudadanía de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, consulta del patrimonio documental, bibliográfico y museográfico e instrumentos de descripción y servicios que ofrece el Real Instituto y Observatorio de la Armada, en un plazo máximo de espera de cinco minutos desde la llegada al museo.
- Responder a las solicitudes del personal investigador para acceder a los fondos museísticos, documentales y bibliográficos en el plazo máximo de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Servicio de Archivo y Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada.
- Responder a las peticiones de copias de reproducciones fotográficas de piezas que ya se encuentren digitalizadas en un plazo máximo de entrega de quince días hábiles, desde la recepción de la solicitud en el Servicio de Archivo y Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada.

8. Indicadores del nivel de calidad.

La Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada evaluará mensualmente la calidad de sus servicios teniendo en cuenta el número de:

- Número de solicitudes de reserva de visitas guiadas para grupos contestadas en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción en la Secretaría del Observatorio, y porcentaje sobre el total.

- Número de ocasiones en que se ha proporcionado información a la persona investigadora y a la ciudadanía de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, consulta del patrimonio documental, bibliográfico y museográfico e instrumentos de descripción y servicios que ofrece el Real Instituto y Observatorio de la Armada, en un plazo máximo de espera de cinco minutos desde la llegada al museo, y porcentaje sobre el total.
- Número de solicitudes del personal investigador para consulta de los fondos museísticos, documentales y bibliográficos atendidas en el plazo máximo de quince días hábiles a partir de la fecha de registro de entrada en el Servicio de Archivo y Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada, y porcentaje sobre el total.
- Número de peticiones de copias de reproducciones fotográficas de piezas que ya se encuentren digitalizadas, entregadas en un plazo máximo de quince días hábiles a partir de la fecha de registro de entrada en el Servicio de Archivo y Biblioteca del Real Instituto y Observatorio de la Armada, y porcentaje sobre el total.

9. Medidas que aseguren la igualdad de género y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.

9.1. Medidas de igualdad de género.

Para asegurar la igualdad de género, la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a la ciudadanía.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general al personal usuario de la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

9.2. Medidas de acceso al servicio y mejora de las condiciones de prestación.

Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio al personal visitante, la Colección

museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada dispone de:

- Señalización interior y exterior (planos de situación).
- Visitas guiadas.
- Personal que le acompañará desde el control de acceso hasta la sala de investigadores.
- Taquilla con llave para que los investigadores puedan dejar efectos personales no permitidos en sala de consulta.
- Servicio de referencias para investigadores en el Servicio de Archivo y Biblioteca.
- Aseos.

Para facilitar la visita a las personas con discapacidad, la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada presenta los siguientes servicios:

- Ascensor accesible y rampas de acceso en algunas zonas del recorrido de la visita en grupo.
- En función de los medios disponibles y de las necesidades del personal usuario, debidamente justificadas y valoradas por la Dirección del Real Instituto y Observatorio de la Armada, podrá habilitarse la consulta en sala distinta a la habitual con el fin de facilitar el acceso de forma puntual al patrimonio conservado en el observatorio.
- Aseos adaptados en algunas de las plantas con zonas de acceso público, convenientemente señalizados.
- Acceso permitido a la colección museográfica y sala de investigación con perros guía o animales auxiliares terapéuticos con la acreditación correspondiente.

9.3. Compromiso ético de actuación del personal.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal de la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Real Instituto

y Observatorio de la Armada velará para que el personal usuario sea tratado con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

- Reglas de atención al público: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Real Instituto y Observatorio de la Armada que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
 - Identificarse adecuadamente.
 - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
 - Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
 - Atender al público siempre con amabilidad.

10. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

10.1. Seguridad y prevención de riesgos laborales.

El Real Instituto y Observatorio de la Armada dispone de un Servicio de seguridad cuya finalidad es la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en la institución.

Para conseguir estos objetivos, el Real Instituto y Observatorio de la Armada dispone de un Plan de evacuación y emergencia convenientemente señalizado y cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Entre las medidas particulares, que el Real Instituto y Observatorio de la Armada adopta para garantizar la seguridad y salud del personal visitante y del que presta servicio en el museo, destacan las siguientes:

- Informar al personal visitante y al que presta servicio en el Real Instituto y Observatorio de la

Armada, mediante paneles y planos de situación, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.

- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para asegurar su operatividad en todo momento.
- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para el personal que presta servicio y para el público.

10.2. Gestión de calidad.

Con el fin de garantizar la correcta atención al público:

- El Real Instituto y Observatorio de la Armada pondrá a disposición del personal usuario un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta con el objetivo de hacer de esta información una herramienta de constante mejora.

10.3. Gestión medioambiental.

Entre las medidas dirigidas a la protección del medioambiente que la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada ha adoptado, destacan las siguientes:

- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Medidas de control para el ahorro energético.

11. Medidas de subsanación.

Cualquier persona que considere que la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En el caso de incumplimiento, la Dirección del Real Instituto y Observatorio de la Armada, responsable

de esta Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas a la persona interesada, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Las quejas formuladas no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer las personas interesadas.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 al 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículo 9. c, del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

12. Información complementaria.

12.1. Horarios.

Los horarios de atención al público de la Colección museográfica del Real Instituto y Observatorio de la Armada son los siguientes:

- Del 1 de octubre al 31 de mayo, de lunes a viernes: de 8:30 a 13 horas.
- Del 1 de junio al 30 de septiembre, ambos inclusive, de lunes a viernes: de 9 a 12:30 horas.

Los horarios de visitas son los siguientes:

- De lunes a viernes: de 9 a 14 horas. Con carácter excepcional y previa autorización podrán realizarse visitas en las tardes de los días laborables y los fines de semana.
- Días de cierre: sábados, domingos y festivos.
- Es imprescindible reservar previamente cita.

12.2. Precios.

Entrada gratuita.

12.3. Reserva de entradas online y telefónica.

Para las visitas guiadas es necesario contar con la debida reserva previa y normalmente se realizarán por la mañana de días laborables. Excepcionalmente y por razones muy justificadas se podrán autorizar visitas fuera del horario habitual.

Las visitas de grupos al Real Instituto y Observatorio de la Armada o a Torre Alta realizarán la reserva directamente con el observatorio a través del teléfono 956 545 099 o del correo electrónico visitas@roa.es.

Las personas visitantes o grupos de menos de quince personas que deseen visitar el Real Instituto y Observatorio de la Armada o Torre Alta podrán inscribirse en las listas abiertas, a partir de las cuales se crearán grupos de visitas, a través de la Oficina de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de San Fernando en el teléfono 956 944 226 - correo electrónico: turismo@aytosanfernando.org

A través de los medios de contacto mencionados para realizar la reserva, se solicitarán los datos necesarios a aportar por cada persona visitante para realizar la reserva. Será necesaria la identificación personal de cada persona visitante en el control de acceso del observatorio antes de comenzar la visita guiada. Caso contrario no se permitirá el acceso al centro.

La duración de la visita guiada al Real Instituto y Observatorio de la Armada es de unas dos horas, aproximadamente. La visita guiada a Torre Alta tiene una duración aproximada de dos horas. unos treinta minutos.

No obstante, lo anterior, el centro se reserva la posibilidad de cambiar la fecha de realización de las visitas autorizadas cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

12.4. Accesos.

El acceso al Real Instituto y Observatorio de la Armada se realizará por la entrada sita en la Plaza de las Tres Marinas s/n, 11100, San Fernando, Cádiz.

Para el acceso al recinto del Real Instituto y Observatorio de la Armada será necesario facilitar una serie de datos que le serán solicitados en el momento de realizar la reserva. Igualmente será indispensable que la persona interesada se identifique mostrando el Documento Nacional de Identidad, el Pasaporte o el Número de Identificación de Extranjeros.

12.5. Direcciones y contactos.

- Plaza de las Tres Marinas, s/n, 11100; San Fernando, Cádiz.
- Teléfono: 956 545 099 / 956 599 162.
- Correo electrónico: visitas@roa.es / biblio@roa.es

12.6. Año de publicación y periodo de vigencia.

Esta Carta de Servicios se publica en el año 2026, con un periodo de vigencia de tres años desde la publicación de su aprobación en el Boletín Oficial del Estado.

12.7. Otros datos de interés.

Transporte:

- Tren (Cercanías, Media Distancia y Larga Distancia RENFE): Estación San Fernando-Bahía Sur.
- Bus: Línea M010 (Cádiz-San Fernando Norte). Parada: Parque Almirante Lauhlé.
- Peatones y vehículos: Plaza de las Tres Marinas, s/n, 11100, San Fernando, Cádiz.

12.8. Unidad responsable de la Carta de Servicios.

La Dirección de la Colección Museográfica del Real Observatorio de la Armada es la unidad operativa para todo lo relacionado con esta carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos. Asimismo, se encargará de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora. Tiene los siguientes datos de localización:

- Plaza de las Tres Marinas, s/n, 11100; San Fernando, Cádiz.

- Correo electrónico: visitas@roa.es / biblio@roa.es
- Sitios web:
 - <https://patrimoniocultural.defensa.gob.es/es/centros/coleccion-museo-roa/portada>
 - <https://armada.defensa.gob.es/ArmadaPortal/page/Portal/ArmadaEspañola/cienciaobservatorio/prefLang-es/11Coleccion>